

Conseil  
Audit

Formation  
Coaching

Recrutement  
Travail temporaire



Les ressources humaines  
et le centre d'appels

**+33 1 42 71 71 01**



**Téléprofil**, spécialiste des ressources humaines et du centre d'appels a été créé par

**Dominique Noël**, fondatrice d'ArchiBat en 1985, société de recrutement et de travail temporaire pour les cadres

**Nathalie-Marie Salvy de Grimal**, conseil en management des ressources humaines depuis 1984 dans le domaine de la relation clientèle et des centres d'appels

## **CONSEIL, AUDIT, FORMATION ET COACHING**

Conseils et praticiens, nos consultants ont une expérience significative en entreprise et ont effectué des travaux de recherche sur les principes de management des ressources humaines, spécifiquement dans les services clients et les centres d'appels.

## **RECRUTEMENT ET TRAVAIL TEMPORAIRE**

La parfaite connaissance de votre métier permet à nos consultants d'analyser les aptitudes des candidats, du téléconseiller au directeur de centre, d'apprécier leur parcours professionnel et d'évaluer leurs motivations.

## **UNE RELATION PRIVILÉGIÉE**

Le contact régulier avec le même consultant Téléprofil, quelle que soit l'intervention, vous assure un conseil personnalisé, une cohérence dans les interventions et un partenariat à taille humaine.

# ... au service de votre métier

---

## **VOUS SOUHAITEZ AMÉLIORER LA PERFORMANCE DE VOTRE PLATE-FORME ?**

Nous étudions les paramètres d'efficacité de votre centre d'appels : ses objectifs, son organisation, son management, son pilotage, sa productivité, sa gestion des hommes et de leur motivation... et nous bâtissons des plans de remédiation sous forme de gestion de projet.

## **VOUS AVEZ BESOIN DE FORMER ET COACHER VOTRE PERSONNEL ?**

Nous vous accompagnons pendant tout le processus de formation, depuis l'étude des besoins et la création des outils (kit pédagogique, plan de dialogue, quiz de connaissances...) jusqu'à la formation et le coaching de vos téléconseillers, de vos superviseurs et de votre responsable de centre.

## **VOUS DEVEZ FAIRE FACE À UN SURCROÎT D'ACTIVITÉ ?**

Nous sélectionnons pour vous les meilleurs candidats et, grâce à une actualisation régulière de nos fichiers, des professionnels du centre d'appels sont prêts à intervenir dans un délai rapide.

## **VOUS RECHERCHEZ UNE COMPÉTENCE PRÉCISE ?**

Nous vous assistons aux différentes phases de votre recrutement, depuis la création des outils (profils d'emploi, guides d'entretien, tests...) jusqu'à l'embauche. Grâce à notre fichier, nous vous proposons des candidatures en adéquation avec vos besoins et, si nécessaire, nous organisons des recrutements spécifiques.



Les ressources humaines et le centre d'appels

# CONSEIL ET AUDIT FORMATION ET COACHING

## POURQUOI ET COMMENT CRÉER UN CENTRE D'APPELS ?

Accompagnement de la réflexion des dirigeants sur les projets de mise en place d'un centre de contacts clients (centre d'appels et web center).

## SELON QUELLE ORGANISATION ?

Schéma directeur de l'organisation de la plate-forme, procédures de gestion de la relation client, choix des opérations et des procédures de lancement, définition de l'organisation du travail, choix du mode de management, création ou refonte des outils de management.

## AVEC QUEL PILOTAGE ?

Pilotage stratégique et pilotage en temps réel : le management sur la sellette, calcul de la charge, dimensionnement et planification des ressources, gestion de la productivité.

## CONTRÔLER ET MOTIVER LES RESSOURCES HUMAINES

Profils de compétence, évaluation des personnels, dispositifs de contrôle de la qualité de service, processus de motivation, mise en place ou adaptation des entretiens annuels d'évaluation.

## FORMATION ET COACHING, FACTEURS DE LA MOTIVATION

Création ou refonte des kits pédagogiques, coaching des équipes via le management direct, définition des actions de remédiation, ingénierie de formation, définition et animation de sessions de formation :

- s'exprimer par téléphone,
- manager, animer, contrôler,
- communication interpersonnelle,
- vendre,
- formation de formateurs...

## INTERVENANTS

CONSEILS ET PRATICIENS EN MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES,  
SPÉCIALISTES DU CENTRE D'APPELS.

## NOS VALEURS

DIALOGUE

OBJECTIVITÉ

PRAGMATISME

## VOS BÉNÉFICES

GRANDE DISPONIBILITÉ

VÉRITABLE EXPERTISE

PRISE EN COMPTE DE VOTRE  
CULTURE D'ENTREPRISE

ANALYSE CIRCONSTANCIÉE

RÉFLEXES DE GESTION  
DE PROJET